

المحاضرة رقم 05

المحور الثاني: محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية

المقصود بالمحددات العوامل المؤثرة في ظهور أو اختفاء هذه سلوكيات المواطنة التنظيمية وهي في العموم ستة محددات أساسية الرضا الوظيفي، الولاء التنظيمي، العدالة التنظيمية، القيادة الإدارية، الثقافة التنظيمية، والمتغيرات الديمغرافية.

أولاً: الرضا الوظيفي Job Satisfaction ونظام الحوافز

1- الرضا الوظيفي

لقد بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي مع بداية القرن العشرين إذ يشير كثير من الباحثين إلى أن العقود الثلاثة الأولى هي البداية بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي إلا أنه ما زال هناك اختلاف حول تحديد تعريف أو مفهوم واضح ومحدد لهذا المصطلح والسبب يرجع إلى ارتباطه بمشاعر الفرد التي غالباً يصعب تفسيرها لأنها متغيرة بتغير مشاعر الأفراد في المواقف المختلفة، حيث أن النفس البشرية تميل للعمل فما دام هناك شخص يعمل فهو إما أن يكون راضياً عن عمله وإما أن يكون غير راضي عن هذا العمل

يعرف الرضا بشكل عام بأنه : " اتجاه يعبر الفرد العامل بمقتضاه عن شعوره بالقناعة أو

عدم القناعة تجاه موقف أو سلوك معين". اما الرضا الوظيفي، وهو استجابة عاطفية إيجابية تواجهها أثناء القيام بعملك أو عندما تكون حاضراً في العمل. تحاول المنظمات الرائدة الآن قياس هذا الشعور، حيث أصبحت استطلاعات الرضا الوظيفي عنصراً أساسياً في معظم أماكن العمل. من المهم أن نتذكر أن الرضا الوظيفي يختلف من موظف لآخر. في نفس مكان العمل وفي نفس

الظروف، قد لا تنطبق العوامل التي تساعد أحد الموظفين على الشعور بالرضا تجاه وظيفته على موظف آخر. لهذا السبب، من الضروري أن يكون هناك نهج متعدد الأبعاد لرضا الموظفين، يغطي

المجالات التالية:

- طبيعة العمل الصعبة تدفع الموظفين إلى آفاق جديدة.
- مستوى من الراحة (التنقلات القصيرة، الوصول إلى الأدوات الرقمية المناسبة، وساعات العمل المرنة).
- التقدير المنتظم من قبل الإدارة المباشرة والمنظمة ككل.
- أجور تنافسية، والتي يحافظ بها الموظفون على نوعية حياة جيدة.
- الوعد بالتقدم الوظيفي بالتزامن مع أهداف النمو الشخصية للموظفين.

يشكل الرضا الوظيفي (الإشباع الوظيفي) مجموعة الأحاسيس الجميلة (القبول، السعادة، الاستمتاع) التي يشعر بها الموظف تجاه نفسه ووظيفته والمؤسسة التي يعمل بها، والتي تحول عمله ومن ثم حياته كلها إلى متعة حقيقية (متعة العمل وامتعة الحياة). والحال، أنه يجب النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه دراسة نفسية متعددة الأبعاد لكيفية تأثير التوظيف على حياة الفرد. كما قد لاحظ المتخصصون أيضاً أن قياس الرضا الوظيفي يختلف وفقاً للمصطلح المختار لوصف هذا الرضا.

يعد رضا الوظيفي أو رضا الموظفين أو الرضا عن العمل هو مقياس لرضا العاملين عن وظيفتهم. يمكن قياس الرضا الوظيفي من خلال المكونات المعرفية (التقييمية)، والعاطفية والسلوكية.

لاحظ الباحثون أيضاً أن مقاييس الرضا الوظيفي تختلف في مدى قياسها للمشاعر تجاه الوظيفة (الرضا الوظيفي العاطفي) أو الإدراك حول الوظيفة (الرضا الوظيفي المعرفي). ومن التعريفات الأكثر استخداماً للرضا الوظيفي Satisfaction au travail التعريف الذي قدمه إدوين لوك (Edwin Locke)، الذي يعرف الرضا الوظيفي بأنه "حالة عاطفية ممتعة أو إيجابية ناتجة عن

تقييم الوظيفة أو الخبرات الوظيفية". يمكن القول بأن نظرية تحديد الأهداف The Goal Setting Theory لإدوين لوك (1976) هي أشهر نموذج للرضا الوظيفي. الفرضية الرئيسية لهذه النظرية هي أن الرضا يتم تحديده من خلال التناقض بين ما يريده المرء في الوظيفة وما يملكه في الوظيفة.

يمثل الرضا الوظيفي حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة والعمل الوظيفي والتي تقاس أساساً بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق. كما يعرف الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلاً في هذا العمل وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج. ويعرف الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والمتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ومزايا العمل في المنظمة، الأمان بالعمل ومسؤوليات العمل وإنجازها والاعتراف والتقدير

كما أنه مجموعة من المشاعر الحسنة التي تتولد لدى الفرد تجاه المتغيرات المادية والمعنوية المرتبطة بالعمل مثل: الأيجاز، والاعتراف والتقدير بين الزملاء،... بينما يتمثل عدم الرضا في مشاعر تكون ضد المنظمة أو زملاء العمل. في حين يذهب البعض إلى اعتبار الرضا الوظيفي تطابق بين ما يسعى الفرد إلى تحقيقه من حاجات في وظيفته ودرجة اشباع تلك الحاجات، فهو إذن رد فعل تقييمي يقيس مدى حب أو كراهية الفرد لوظيفته أو عمله. وعموماً يمكننا تحديد عناصر الرضا الوظيفي على النحو الآتي:

1. الاستمتاع بالعمل.

2. الترابط بين المؤسسة.
3. العلاقة الجيدة مع الرؤساء.
4. الإحساس بأهمية دوره في المؤسسة.
5. تقدير وحرص المؤسسة.
6. الاستقرار الحماسي.
7. تحقيق الإنجاز.
8. توافق الوظيفة.

ونظرًا لأهمية الرضا الوظيفي فقد أجريت العديد من الدراسات والبحوث الميدانية للكشف عن العلاقة بينه وبين سلوك المواطنة التنظيمية، ولعل أشهر هذه الدراسات والتي لقيت صدى كبير



كل من دراسة سميث Smith وآخرون، ودراسة بوفر Puffer، أين تم التوصل إلى نتيجة مفادها وجود علاقة مباشرة بين الرضا الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية بحيث يعد الرضا الوظيفي أكبر محددات وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

تفسير العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية يعود إلى أن الموظف الراضي عن عمله أو عما يحصل عليه من مردود مادي كان أو معنوي ينخرط في ممارسة بعض السلوكيات

التطوعية كمساعدة الزملاء أو المحافظة على ممتلكات المنظمة التي يعمل بها دون أن يتوقع الحصول على أية حوافز إضافية بسبب هذه الممارسات.

مادة سلوك المواطنة التنظيمية وتنمية الأداء الإداري (محاضرة)